

DELIBERA N. 107/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/174663/2019)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 16/09/2019 acquisita con protocollo n. 0390711 del 16/09/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione del 16/09/2019, l’utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) quanto segue:

- di aver richiesto con raccomandata a/r del 07/06/2018, a seguito di migrazione ad altro operatore avvenuta nel maggio 2018, la cessazione del link n.2998202 e di tutte le linee fisse e numeri di interno associati;
- che, nonostante ciò, Vodafone ha mantenuto attivo il link n.2998202, una numerazione di rete fissa 052xxx625 e parte dei numeri di interno continuando a fatturare.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto la cessazione immediata del link n.2998202, della numerazione già migrata 052xxx625 e dei numeri di interno associati ancora fatturati nonché lo storno di quanto indebitamente fatturato, a partire dalla fattura del 14/8/2018 ad oggi, stimato in 8230€ + IVA, con richiesta di mantenimento in attività di tutte le numerazioni di rete mobile attualmente in fattura.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone, con propria memoria difensiva, ha evidenziato l’infondatezza delle richieste avanzate dall’istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’emissione delle fatture o de quibus.

Nello specifico, ha rappresentato che l'utente, con missiva del giugno 2018, ha richiesto la cessazione di determinate numerazioni nonché il passaggio ad altro operatore di 6 utenze, oltre alla disattivazione del link 2998202 a portabilità avvenuta, esercitando, così, regolarmente il diritto di recesso per alcune utenze e indicando, invece, la mera volontà di passare ad altro operatore per le numerazioni 052xxx260, 05xxx625, 052xxx360, 052xxx788, 052xxx577 e 052xxx020. Ha posto in rilievo che il processo di migrazione delle utenze de quibus, collegate al link 2998202, è stato rifiutato dal gestore recipient, che non ha inoltrato ulteriori richieste di portabilità, e che le stesse sono rimaste attive sui sistemi.

L'operatore ha sostenuto che non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie di fatturazione poichè ha unicamente mantenuto attive le numerazioni in merito alle quali la procedura di migrazione non è stata completata dal gestore recipient, ribadendo che in relazione a tali utenze l'istante non ha mai richiesto il recesso bensì si è limitata a comunicare la volontà di migrare le medesime con successiva disattivazione del link ad esse collegato, esclusivamente a portabilità avvenuta. Ha aggiunto che nessun reclamo formale scritto risulta essere pervenuto in relazione alle fatture contestate evidenziando che le Condizioni Generali di Contratto, prevedono per l'utente un termine di contestazione di 45 giorni dall'emissione e in assenza l'accettazione della fattura.

Ha precisato, infine, che attualmente l'utente risulta attivo e presente un insoluto di euro 2.988,40.

3. La replica dell'istante

Con memoria di replica (nota a prot. 0475081 del 06.11.2019), l'istante ha ribadito le richieste formulate in istanza nonché di aver manifestato chiaramente la volontà di cessazione del link e delle numerazioni connesse a portabilità ultimata.

Ha confermato l'avvenuta migrazione delle sei numerazioni in questione in data 17/4/2018 verso altro operatore ove sono attualmente attive, effettuano traffico e sono regolarmente fatturate.

Ha sottolineato che, come risulta dalla documentazione, non ci sia traffico su nessuna delle numerazioni di interno riportate e che l'unico numero di rete fissa riportato in fattura 052xxx625 sia di fatto presente in fattura dell'operatore recipient già da maggio 2018 mentre non ci sia traccia in fattura Vodafone delle altre 5 numerazioni di rete fissa di cui Vodafone reclama la proprietà.

Per quanto riguarda l'eccezione di Vodafone relativa alla tardività della richiesta di storno, ha evidenziato che il caso de quo concerne palesemente la fattispecie di doppia fatturazione di uno stesso servizio, regolarmente migrato ad altro operatore e da esso fatturato, rimasto attivo nei sistemi Vodafone esclusivamente per un errore di sistema non imputabile all'istante. Di fatto Vodafone sta fatturando un servizio inattivo ed inutilizzato da Aprile 2018.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda dell'istante è parzialmente accoglibile, come di seguito esposto.

L'utente richiede la cessazione del link n.2998202, della numerazione già migrata 052xxx625 e di tutti i numeri di interno ancora fatturati con storno di tutti gli importi indebitamente fatturati a partire dalla fattura del 14/8/2018 stimati in 8230€ + IVA.

L'operatore eccepisce che, con missiva di giugno 2018, il cliente ha esercitato regolarmente il diritto di recesso solo per alcune utenze mentre per le numerazioni 052xxx260, 05xxx625, 052xxx360, 052xx1788, 052xxx577 e 052xxx020, associate al link 2998202 ha, meramente, indicato la volontà di passare ad altro operatore con cessazione del link a portabilità avvenuta. Non essendosi completato il processo di migrazione, il link è rimasto attivo così come le linee ad esso associate, che hanno continuato legittimamente a fatturare.

In materia di recesso contrattuale, si richiamano le disposizioni di cui all'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" nonchè il consolidato orientamento Agcom e Corecom per cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Nel caso in esame, l'istante risulta aver comunicato a Vodafone, con pec del 05.06.2018, le volontà "di avvalersi della facoltà di recesso... mediante il passaggio ad altro operatore dei seguenti numeri telefonici fissi: 052xxx260, 052xxx625, 052xxx360, 052xx1788, 052xxx577, 052xxx020 e la cessazione dei seguenti numeri telefonici fissi: 052xxx642, 052xxx701, 052xxx788, 052xxx846, 052xxx901, 052xxx903 052xxx147, 052xxx265, 052xxx380, 052xxx493, 052xxx1463, 052xxx728, 052xxx527, 052xxx629, 052xxx633, 052xxx391, 052xxx447, 052xxx448 052xxx6725, 052xxx729, 052xxx742, 052xxx766, 052xxx769, 052xxx863, 052xxx3725, 052xxx266, 052xxx273, 05221533275, 05221533280, 05221533290 052xxx292, 052xxx294, 052xxx298, 052xxx302, 052xxx304, 052xxx305 052xxx348, 052xxx363, 052xxx420, 052xxx428, 052xxx430, 052xxx432, 052xxx437, 052xxx438, 052xxx441, 052xxx443, 052xxx444, 052xxx034, 052xxx300". Sulla stessa missiva risulta sottolineato "Solo a portabilità dei numeri fissi avvenuta dovrà essere cessato anche il link Vodafone Rete Unica 2 n. 2998202...". Risulta, altresì, depositata in atti da parte istante, la fattura di Mynet srl n. 2018/1/8186 del 31.05.2018, su cui, delle 6 utenze collegate al link n. 2998202 risultano presenti le seguenti: 052xxx625, 052xxx788, 052xxx577, 052xxx020 ma non le seguenti 052xxx260, 052xxx360.

Ferma, dunque, la volontà espressa dall'utente, nella sopra riportata lettera di recesso, di cessare il link n. 2998202 solo a portabilità avvenuta delle utenze fisse ad esso connesse e considerato che tale condizione è risultata essersi verificata solo per alcune di queste ultime, in quanto presenti sulla fattura emessa dall'operatore recipient, non si ritiene di poter disporre con il presente provvedimento la disattivazione del link in questione ma solo delle utenze risultate, come esposto, migrate nonché di stornare su queste ultime gli importi fatturati a partire dal 05.07.2018.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità:

DELIBERA

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Vodafone Italia X è tenuta, in favore dell'istante, a cessare le numerazioni fisse di seguito elencate e a stornare sulle medesime gli importi fatturati a partire dal 05.07.2018: 052xxx625, 052xxx788, 052xxx577, 052xxx020, 052xxx642, 052xxx701, 052xxx788, 052xxx846, 052xxx901, 052xxx903 052xxx147, 052xxx265, 052xxx380, 052xxx493, 052xxx1463, 052xxx728, 052xxx527, 052xxx629, 052xxx633, 052xxx391, 052xxx447, 052xxx448 052xxx6725, 052xxx729, 052xxx742, 052xxx766, 052xxx769, 052xxx863, 052xxx3725, 052xxx266, 052xxx273, 05221533275, 05221533280, 05221533290 052xxx292, 052xxx294, 052xxx298, 052xxx302, 052xxx304, 052xxx305 052xxx348, 052xxx363, 052xxx420, 052xxx428, 052xxx430, 052xxx432, 052xxx437, 052xxx438, 052xxx441, 052xxx443, 052xxx444, 052xxx034, 052xxx300.
- 3) Vodafone Italia X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 16/07/2020

FIRMATO
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi